



**COMUNE DI MONTALBANO**  
**Provincia di Messina**

C.F. 00339970832 [www.comune.montalbanoelicono.me.it](http://www.comune.montalbanoelicono.me.it) Fax 0941/679597-678156

**REGOLAMENTO**  
**PER IL FUNZIONAMENTO**  
**DELL'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO**

( Approvato con del.G.M.n. *127* del *29-10-09*

## INDICE

### TITOLO I° - DISPOSIZIONI GENERALI

- Art. 1 – Oggetto del regolamento. Riferimenti normativi
- Art. 2 – Finalità
- Art. 3 – Funzioni

### TITOLO II° - ORGANIZZAZIONE RISORSE

- Art. 4 – Collocazione funzionale
- Art. 5 – Spazio
- Art. 6 – Orario di apertura
- Art. 7 – Risorse umane
- Art. 8 – Competenze
- Art. 9 – Formazione del personale
- Art. 10 – Risorse finanziarie
- Art. 11 – Organizzazione delle attività

### TITOLO III° - SERVIZI AI CITTADINI

#### CAPO I: Informazioni

- Art. 12 – Sportello informativo
- Art. 13 – Guida ai servizi

#### CAPO II: Partecipazione dei cittadini

- Art. 14 – Partecipazione dei cittadini

#### CAPO III: Progettazione e procedure

- Art. 15 – Progetti di comunicazione
- Art. 16 – Semplificazione amministrativa
- Art. 17 – Altri servizi

### TITOLO IV° - QUALITA' DEI SERVIZI

#### CAPO I: Iniziative di miglioramento

- Art. 18 – Ambito di intervento
- Art. 19 – Strumenti di monitoraggio

#### CAPO II: Comunicazione esterna

- Art. 20 – Attività editoriale
- Art. 21 – Incontri con i cittadini
- Art. 22 – Rapporti con gli altri URP

#### CAPO III: La comunicazione interna

1

- Art. 23 – Comunicazione interna
- Art. 24 – Modalità comunicazionali

#### **CAPO IV: Semplificazione**

- Art. 25 – Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative
- Art. 26 – Predisposizione della modulistica
- Art. 27 – Assistenza alla compilazione e consegna

#### **TITOLO V° - DISPOSIZIONI FINALI**

- Art. 28 – Programmazione annuale
- Art. 29 – Abrogazione e rinvio

8

## TITOLO I°

### DISPOSIZIONI GENERALI

#### Art. 1 – Oggetto del regolamento. Riferimenti normativi

1. Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di seguito denominato URP, secondo i principi della direttiva DPCM 11.10.1994, nel rispetto delle seguenti disposizioni di legge: D. Lgs. n. 267/2000 art. 88, Legge 241/90 capo III e successive mod. ed integrazioni, art.43 del Regolamento Comunale, sull'Ordinamento degli Uffici e dei servizi del Comune di Montalbano Elicona, Legge 675/96, Regolamento sull'accesso agli atti dell'Ente, D. Lgs. 165/01 art.11, ne ridefinisce i compiti e l'organizzazione secondo le previsioni della L. 150/00.
2. Qualunque attività di informazione e comunicazione degli uffici comunali è compresa nel presente regolamento.
3. L'istituzione di sportelli informativi con finalità simili o analoghe a quelle stabilite nella legge e nel presente regolamento avviene esclusivamente con delibera di Giunta.

#### Art. 2 – Finalità

1. L'URP ispira la propria azione ai seguenti criteri:
  - a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
  - b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
  - c) avvalersi dei sistemi di interconnessione telematica e delle nuove tecnologie, in atto disponibili presso l'Ente;
  - d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
  - e) garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.
2. L'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale, che indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, efficacia, e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, in particolare:
  - a) cura le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici;
  - b) garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali e nel rispetto del regolamento sull'accesso dell'Ente;
  - c) organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati; organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;
  - d) favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.
3. Ai sensi del presente regolamento si considerano cittadini tutti coloro che sono residenti nel territorio comunale o che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti

di servizi comunali; associazioni, di persone fisiche o giuridiche, tutti i soggetti iscritti all'Albo comunale ovvero che svolgono la propria attività nel territorio del comune.

### **Art. 3 – Funzioni**

1. L'URP accoglie le istanze e riceve le richieste di informazione anche attraverso sistemi telematici e telefonici (numero verde, fax, posta elettronica);
2. Garantisce l'informazione e l'accesso ai cittadini, ai procedimenti ed ai servizi del Comune e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso l'utilizzo di strumenti telematici;
3. Attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
4. Promuove l'organizzazione ed il coordinamento di una efficace rete di comunicazione interna secondo l'organizzazione interna;
5. Contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
6. Collabora all'accrescimento dei contenuti informativi del sito Internet comunale, in particolare per quanto riguarda la banca dati informativa sui procedimenti del Comune. Inoltre, a tal fine, assume la funzione di interlocutore istituzionale che si fa carico di raccogliere segnalazioni e domande e darvi risposta o in prima persona o coinvolgendo gli altri uffici comunali.
7. Informa ed orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione comunale, e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio e sulle possibilità di tutela dei cittadini nei confronti delle P.A. in relazione alla eventuale lesione di diritti;
8. Progetta ed attua campagne di comunicazione mirata;
9. Formula proposte all'Amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
10. Provvede ad informare l'utenza relativamente agli atti ed allo stato dei procedimenti in conformità al regolamento dell'Ente e del regolamento che norma il diritto d'accesso.

## **TITOLO II**

### **ORGANIZZAZIONE RISORSE**

#### **Art. 4 – Collocazione funzionale**

1. Considerato il ruolo di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi svolto dalla funzione di comunicazione all'interno dell'amministrazione e l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini per il continuo adeguamento dei fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, l'URP, iscritto all'Ufficio Osservatorio turistico, è alle dirette dipendenze del Segretario comunale.

#### **Art. 5 – Spazio**

1. L'URP è collocato in locali raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche. In tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini.
2. E' dotato di locali e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front-office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio

Q

dei diritti di accesso e di partecipazione nonché alla progettazione e alla realizzazione di iniziative di ricerca e monitoraggio (back-office).

#### **Art. 6 – Orario di apertura**

1. L'URP garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico, anche nelle ore pomeridiane.

#### **Art. 7 – Risorse umane**

1. All'URP è assegnato il personale necessario per il contestuale svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente regolamento.
2. Al Responsabile è richiesto il possesso dei titoli di studi previsti dalla legge.
3. Il personale amministrativo, non occupato nelle mansioni tipiche dell'attività di comunicazione, non dovrà possedere titoli specifici, ma dovrà seguire appositi corsi di formazione.
4. Per l'espletamento delle attività di competenza dell'URP si possono individuare collaboratori esterni in conformità con le nuove leggi che regolano il mercato del lavoro.

#### **Art. 8 – Competenze**

1. Il personale assegnato all'URP deve possedere le seguenti competenze:
  - a) conoscenza approfondita dell'organizzazione comunale;
  - b) conoscenze relative ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali introdotte nell'Amministrazione comunale;
  - c) capacità di avere contatti con il pubblico;
  - d) conoscenza di base delle dinamiche relazionali e tecniche per la costruzione di supporti di comunicazione;
  - e) conoscenza di base di strumenti e tecniche di monitoraggio e ricerca sociale.
2. Il responsabile dell'URP deve possedere altresì competenze adeguate nel campo della comunicazione integrata e delle tecniche di comunicazione pubblica.
3. L'URP così composto garantisce l'erogazione dei servizi ad esso assegnati con le modalità operative ed organizzative definite dal presente regolamento.
4. Sarà assicurata l'interscambiabilità tra il personale in dotazione, comunque nel rispetto delle rispettive categorie e profili.

#### **Art. 9 – Formazione del personale**

1. Al personale assegnato all'URP, nell'ambito del programma formativo annuale devono essere assicurati aggiornamenti e formazione adeguati per il miglioramento del livello di:
  - a) conoscenza di strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
  - b) conoscenza dell'uso di strumenti informatici e telematici;
  - c) conoscenza di elementi giuridici e normativi;
  - d) conoscenza dei processi di comunicazione.
2. Il personale già in servizio all'URP dovrà completare un percorso formativo integrativo, articolato sulle diverse discipline della comunicazione e della informazione,

#### **Art. 10 – Risorse finanziarie**

1. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, sono destinate all'URP, annualmente, risorse finanziarie adeguate al raggiungimento degli obiettivi, fissati in sede di predisposizione del piano economico di gestione.

### **Art. 11 – Organizzazione delle attività**

1. Le attività dell'URP si esplicano, oltre che attraverso il programma previsto per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche attraverso la pubblicità e gli accordi di sponsorizzazione, la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere e congressi.
2. Le attività dell'URP sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo a assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, i mezzi di comunicazione di massa, la pubblicità esterna, le affissioni, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, il sito internet, le iniziative di comunicazione integrata ed i sistemi telematici multimediali.

## **TITOLO III° SERVIZI AI CITTADINI**

### **CAPO I Informazioni**

#### **Art. 12 – Sportello informativo**

1. Le informazioni dell'URP riguardano tutti i servizi erogati dal Comune
2. Le informazioni di primo livello si riferiscono indicativamente a:
  - a) servizi erogati;
  - b) modalità di fruizione;
  - c) tariffe praticate;
  - d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
  - e) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
  - f) procedimenti di altre Amministrazioni;
  - g) servizi svolti da soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità.
3. L'informazione deve essere chiara, esatta, tempestiva, completa e garantita anche attraverso mezzi telefonici e telematici;
4. Qualora le richieste di cui al comma 2 richiedano ricerche complesse, la risposta sarà fornita anche via telefono o fax in un termine di tempo brevissimo di norma non superiore alle 72 ore.

#### **Art.13 – Guida ai servizi**

- 1 Per facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Amministrazione ai cittadini è predisposta una "Guida ai servizi del Comune di Montalbano Elicona".
- 2 La bozza di progetto della guida è predisposta dal responsabile dell'URP e valutata dalla Giunta, che approvandola ne stabilisce anche le modalità di diffusione ed i tempi di ristampa e di adeguamento.

### **CAPO II**

#### **Art.14 - Partecipazione dei cittadini**

- 1 La partecipazione dei cittadini all'attività del Comune di Montalbano Elicona è garantita tramite il servizio "Segnalazioni- suggerimenti -reclami"
- 2 Il servizio è gestito dall'URP.



- 3 Copia dei suggerimenti è inviata alla Giunta Comunale ed al responsabile del procedimento interessato.
- 4 Nella predisposizione del reclamo l'utente può avvalersi dell'assistenza dell'URP.
- 5 Sul reclamo l'URP riferisce al cittadino utente con la massima celerità e comunque non oltre 30 gg. dalla presentazione circa gli accertamenti compiuti.

### **CAPO III**

#### **Progettazione e procedure**

##### **Art.15 – Progetti di comunicazione**

- 1 L'URP predisponde e propone il programma di comunicazione come indicato nell'art.30 realizzabile nell'anno successivo, comprensivo dei progetti di comunicazione a carattere non pubblicitario e pubblicitario che prevedono la diffusione dei messaggi sui mezzi di comunicazione di massa, il contenuto dei messaggi sui mezzi di comunicazione di massa, il contenuto dei messaggi, i destinatari ed i soggetti coinvolti nella realizzazione, ivi inclusi gli sponsor, la previsione delle modalità e dei mezzi ritenuti più idonei al raggiungimento della massima efficacia della comunicazione.
- 2 Iniziative di comunicazione non previste dal programma di cui al c 1 possono essere promosse e realizzate soltanto per particolari e contingenti esigenze sopravvenute nel corso dell'anno .
- 3 Il responsabile dell'URP in raccordo con l'organo politico esplicita l'obiettivo in sede di predisposizione del piano economico di gestione, o comunque con proposta alla Giunta.

##### **Art. 16 - Semplificazione amministrativa**

- 1 L'URP svolge attività di monitoraggio in materia di semplificazione amministrativa.
- 2 Il segretario comunale può richiedere la convocazione di apposite Conferenze allo scopo di proporre interventi sulle procedure,relativamente all'evolversi della normativa in materia di semplificazione amministrativa.

##### **Art. 17 - Altri servizi**

- 1 Qualunque attività di comunicazione (pubblicazioni, sportello informativo, sponsorizzazioni, etc.) indirizzata ad una pluralità di soggetti da qualunque settore proposta, ovvero per qualunque servizio gestito, anche in convenzione, deve essere concordata preventivamente ed espletata di concerto con l'URP.
- 2 Cura altresì la distribuzione della modulistica di altri enti pubblici e di altri soggetti che erogano servizi di pubblica utilità.
- 3 Garantisce attività di segretariato per gli utenti disabili.

### **TITOLO IV QUALITA' DEI SERVIZI**

#### **CAPO I**

##### **Iniziative di miglioramento**

##### **Art.18 - Ambito di intervento**



- 1 Anche con il supporto delle procedure informatiche l'URP promuove iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'Amministrazione e ai documenti amministrativi.
- 2 Attraverso l'ascolto dei cittadini sono attuati i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
- 3 Gli organi di indirizzo annualmente, in sede di approvazione della relazione previsionale e programmatica, stabiliscono quali servizi erogati dal Comune di Montalbano Elicona sono da sottoporre ad attività di monitoraggio.
- 4 Nei Piani esecutivi di gestione sono definiti i risultati attesi riferiti agli obiettivi dell'Amministrazione, nonché gli strumenti da utilizzare per lo scopo.

#### **Art.19 – Strumenti di monitoraggio**

- 1 E' demandata all'URP l'attività di monitoraggio delle relazioni tra cittadini ed uffici, nonché di ogni attività di comunicazione interna ed esterna.
- 2 E' demandata altresì l'attività di monitoraggio sul grado di soddisfazione dell'utenza per servizi erogati dal Comune e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze è svolta dall'Ufficio URP attraverso:
  - a) servizio segnalazioni e reclami;
  - b) questionari da inviare agli utenti;
  - c) interviste a campione;
  - d) condizioni di riunioni pubbliche;
- 3 L'URP registra su base informatica i reclami, le segnalazioni e le proposte presentate dai cittadini, trasmettendone tempestivamente comunicazione al dirigente del settore interessato.

### **CAPO II**

#### Comunicazione esterna

#### **Art.20 – Attività editoriale**

- 1 Il Comune di Montalbano Elicona, per garantire una costante informazione e comunicazione con i cittadini realizza un periodico, almeno semestrale, per la pubblicazione delle informazioni previste nel vigente statuto comunale.  
Nel Bollettino comunale, al fine di garantire il massimo coordinamento ed economicità, oltre che unitarietà ed efficacia alla politica comunicazionale, confluiranno tutte le iniziative editoriali dei vari assessorati e settori comunali.

#### **Art.21<sup>\*</sup> – Incontri con i cittadini**

- 1 L'ascolto e la comunicazione ai cittadini sui diritti dell'utenza e sui servizi erogati dal Comune può essere effettuato anche tramite l'organizzazione di incontri ad essi rivolti.
- 2 l'organizzazione e la gestione di tali iniziative è di competenza del responsabile del servizio interessato con la collaborazione del responsabile URP.

#### **Art.22 – Rapporti con gli altri URP**

- 1 I rapporti con gli URP di Enti diversi sono curati dal responsabile dell'URP.

### **CAPO III**

#### La comunicazione interna

### Art.23 – Comunicazione interna

- 1 Il coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione e dell'efficacia operativa degli URP.
- 2 L'URP favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate sull'informazione e la comunicazione, momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa riguardante i diritti dei cittadini e le possibilità di tutela, l'attivazione di archivi di documentazione specializzata e/o di punti di informazione assistita a disposizione degli Uffici etc.;
- 3 I responsabili dei servizi individuano un referente per la pianificazione e gestione dei flussi informativi interni all'Ente, la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini, il tempestivo aggiornamento delle informazioni date.
- 4 Il responsabile dell'URP, d'intesa con il Segretario C.le, può convocare riunioni periodiche dei responsabili per l'informazione degli Uffici. Nell'ambito delle riunioni viene valutata la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proposta l'adozione di eventuali misure organizzative che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione data.

### Art.24 – Modalità comunicazionali

- 1 Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo 11 a mezzo di posta elettronica o tramite intranet.
- 2 Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 5 giorni, e comunque al verificarsi delle condizioni per l'esercizio dei compiti di cui agli artt.2 e 3.
- 3 Tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione interna ed esterna devono contenere la seguente dicitura *“ di trasmettere copia del seguente atto all'URP, ai fini della comunicazione interna ed esterna”*

## CAPO IV SEMPLIFICAZIONE

### Art.25 – Revisione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative

- 1 L'URP nel proporre iniziative volte alla semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative si rapporta con il Segretario C.le.
- 2 La revisione delle procedure deve riguardare prioritariamente quelle materie che hanno un forte impatto sull'utenza, che siano state oggetto di notevoli modificazioni legislative o che siano state oggetto di un significativo numero di reclami da parte dei cittadini.

### Art.26 - Predisposizione della modulistica

- 1 Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti e dei contribuenti comunali deve essere adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.
- 2 La modulistica è predisposta e aggiornata dai responsabili dei procedimenti interessati in raccordo con l'URP.

### Art.27 – Assistenza alla compilazione e consegna

- 1 E' assicurata l'assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti.
- 2 La modulistica compilata è consegnata dagli utenti direttamente all'URP che dovrà trasmetterla agli Uffici titolari della procedura.

## **TITOLO V DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art.28 – programmazione annuale**

- 1 Entro i termini previsti per la predisposizione del Bilancio di previsione il responsabile dell'URP presenta il programma annuale delle attività, specificando anche le azioni da realizzare in forma congiunta con gli URP di altre Amministrazioni e le risorse finanziarie necessarie, prevedendo anche la possibilità di accordi di sponsorizzazione.

### **Art.29 – Abrogazione e rinvio**

- 1 E' abrogata ogni disposizione contenuta in regolamenti comunali in contrasto con quelle del presente regolamento.
- 2 Per quanto non previsto nel presente regolamento si rinvia alle disposizioni di legge.